

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kegunaan Penelitian .....	15
E. Metode Penelitian .....	16
F. Sistema Penulisan .....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perlindungan Hukum .....	24
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen .....	27
a. Pengertian Konsumen .....	27
b. Pengertian Pelaku Usaha .....	33

c. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	35
d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	36
e. Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.....	38
f. Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.....	39
g. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	40
C. Ketenagalistrikan .....	42
1. Pengertian listrik .....	42
2. Pelayanan listrik oleh PT.PLN .....	44
D. Standar Mutu Pelayanan (Standar Operasional Prosedur) PT.PLN .....	47
E. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam .....	53

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur pelayanan PT.PLN (Persero) ditinjau dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	58
a. Pemadaman Terencana.....	58

b. Pemadaman Tidak Terencana.....	68
B. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan oleh pihak PT.PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik.....	81
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN</b>	